

I. Raamovereenkomst

Deze raamovereenkomst zoals bijgewerkt per 1 december 2021 (de "**Raamovereenkomst**") wordt aangegaan tussen: (i) Glooko, Inc, een vennootschap gevestigd te Delaware, 411 High Street, Palo Alto, Californië, 94301 ("**Glooko Inc.**"); of (ii) Glooko AB, een bedrijf geregistreerd in Zweden onder bedrijfsregistratienummer 556668-4675, gevestigd te Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Zweden ("**Glooko AB**"), (overeenkomstig Sectie 24 hieronder) (elk afzonderlijk het "**Bedrijf**") en de Klant vermeld op een naar behoren ingevuld Bestelformulier zoals hieronder gedefinieerd ("**Klant**"), vanaf de datum van de finale ondertekening van een dergelijk Bestelformulier ("**Ingangsdatum**"). Een ieder die deze Overeenkomst aangaat, garandeert dat hij/zij bevoegd is om deze Overeenkomst aan te gaan namens de partij voor wie hij/zij optreedt en bevoegd is om namens deze partij een bindende overeenkomst aan te gaan met betrekking tot de hierin vermelde aangelegenheden. Elke naar behoren onderhandelde overeenkomst met betrekking tot het onderwerp van deze Raamovereenkomst die tussen Bedrijf en de Klant is gesloten, heeft voorrang op de voorwaarden van deze Raamovereenkomst.

- Bestelformulieren.** Gedurende de Termijn van de Overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd, kunnen Bedrijf en Klant bestelformulieren of boekingsformulieren (elk een "**Bestelformulier**") afsluiten voor de aankoop van softwarelicenties, hostingdiensten, professionele diensten en hardware, voor zover van toepassing (gezamenlijk de "**Prestaties**"). Elk Bestelformulier is uitdrukkelijk onderworpen aan en opgenomen in deze Raamovereenkomst en samen worden ze aangeduid als de "**Overeenkomst**". Het Bedrijf maakt bezwaar tegen en verwerpt alle aanvullingen, uitzonderingen of wijzigingen van de Overeenkomst, ongeacht of deze zijn opgenomen in een inkooporder, verzoek om voorstel ("**RFP**"), verzoek om offerte ("**RFQ**"), of een andere vorm die van de Klant of elders is ontvangen. De vermelding van een inkooporder, RFP, RFQ of ander Klantnummer op een Bestelformulier of een factuur van het Bedrijf dient uitsluitend ter referentie en houdt geen aanvaarding in door het Bedrijf van de voorwaarden of bepalingen die daarin of elders zijn opgenomen.
- Vergoedingen.** De Klant zal Bedrijf betalen voor de Prestaties die hij aankoopt, zoals uiteengezet in elk Bestelformulier dat tussen de partijen wordt afgesloten. De betaling is dertig (30) dagen na de datum van elke factuur verschuldigd. Tenzij anders overeengekomen in een Bestelformulier, behoudt Bedrijf zich het recht voor om haar vergoedingen en tarieven voor de Prestaties te verhogen na afloop van een eerste termijn en elke daaropvolgende verlengingstermijn. Over elk onbetwist bedrag dat meer dan dertig (30) dagen na de vervaldatum nog niet betaald is, wordt een rente berekend van anderhalf procent (1,5%) per maand of, indien dit minder is, het wettelijk toegestane maximum, vermeerderd met alle incassokosten.
- Opschorting.** Niet-betaling of te late betaling van onbetwiste vergoedingen is een wezenlijke schending van de Overeenkomst en geeft Bedrijf het recht, naar eigen goeddunken, om (i) de uitvoering op te schorten en de dienstverlening stop te zetten totdat alle verschuldigde bedragen volledig zijn betaald; of (ii) de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen. Bedrijf behoudt zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, de uitvoering op te schorten en de dienstverlening stop te zetten bij ontdekking van mogelijk illegaal gebruik door de Klant, of in het kader van rechtshandavingsmaatregelen.
- Belastingen.** De vergoedingen die op grond van de Overeenkomst moeten worden betaald, zijn exclusief lokale, provinciale of federale verkoop-, gebruiks-, btw-, accijns- of vermogensbelastingen of andere soortgelijke belastingen of heffingen die nu van kracht zijn of in de toekomst van kracht zullen worden en die worden geheven op de transactie en/of de levering van de Prestaties, en die de Klant volledig dient te betalen, met uitzondering van de belastingen die

zijn gebaseerd op het netto-inkomen van het Bedrijf. Indien de Klant aanspraak maakt op de status van belastingvrijgestelde, dient een certificaat van die status aan Bedrijf te worden voorgelegd vóór de uitvoering van een Bestelformulier.

5. Termijn en beëindiging.

5.1 **Termijn.** De termijn van de Overeenkomst gaat in op de Ingangsdatum en duurt totdat zij wordt beëindigd in overeenstemming met deze afdeling.

5.2 **Beëindiging.** Een partij kan de Overeenkomst beëindigen: (i) met een reden, dertig (30) dagen na schriftelijke kennisgeving aan de andere partij van een wezenlijke inbreuk indien deze inbreuk na het verstrijken van deze periode nog niet is verholpen; (ii) met een reden indien de andere partij het onderwerp wordt van een faillissementsaanvraag of een andere procedure met betrekking tot insolventie, curatele, vereffening of cessie ten behoeve van schuldeisers; (iii) indien er geen actieve Bestelformulieren van kracht zijn, door het verzenden van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij.

5.3 **Effect van beëindiging.** Bij beëindiging zal het Bedrijf de levering van diensten staken. Beëindiging ontslaat de Klant niet van de verplichting tot betaling van vergoedingen die vóór de ingangsdatum van de beëindiging aan het Bedrijf verschuldigd of opeisbaar zijn, met inbegrip van jaarlijkse vergoedingen, implementatievergoedingen, opleidingsvergoedingen, abonnementsvergoedingen of andere vergoedingen of betalingen waartoe de Klant zich in het kader van de Overeenkomst heeft verbonden.

6. **Overgangsdiensten.** Op verzoek van de Klant gaat het Bedrijf ermee akkoord de Klant tot negentig (90) dagen na beëindiging van de Overeenkomst te voorzien van ondersteunings- en overgangsdiensten tegen de op dat moment geldende tarieven. De bepalingen van de Overeenkomst blijven van kracht gedurende de overeengekomen overgangperiode en zijn van toepassing op alle overgangsdiensten die het Bedrijf gedurende deze periode verleent.

7. **Samenwerking met de Klant.** De Klant erkent dat het tijdig ter beschikking stellen van geschikt personeel, apparatuur, assistentie, medewerking en volledige en nauwkeurige informatie en gegevens van zijn leidinggevendenden, agenten en werknemers, en geschikt geconfigureerde computerproducten van essentieel belang zijn voor de prestaties van het Bedrijf onder de Overeenkomst. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in zijn prestaties indien een dergelijke tekortkoming het gevolg is van het verzuim van de Klant om volledige medewerking te verlenen. De Klant stemt ermee in dat hij verantwoordelijk is voor het verschaffen en onderhouden van zijn eigen internettoegang en alle noodzakelijke telecommunicatieapparatuur, software en andere materialen op zijn eigen locatie die nodig zijn voor het gebruik van de te leveren Prestaties. Een lijst met compatibele webbrowsers die door het Bedrijf worden ondersteund bij de levering van de Prestaties is beschikbaar op <https://support.glooko.com>, en kan van tijd tot tijd naar eigen goeddunken door het Bedrijf worden gewijzigd en bijgewerkt.

8. **Beveiliging.** Het Bedrijf handhaaft commercieel redelijke veiligheidsmaatregelen om ongeoorloofde toegang te voorkomen tot alle gegevens, computerhardware en andere apparatuur en/of software die door het Bedrijf worden gebruikt om de Prestaties te leveren, waarbij het Bedrijf de fysieke, administratieve en technische veiligheidsmaatregelen documenteert, implementeert en handhaaft die nodig zijn om: (a) de toepasselijke wetgeving na te leven; en (b) de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid te beschermen van alle gegevens en informatie die door het Bedrijf worden beheerd. Het Bedrijf handhaaft schriftelijk beleid en procedures voor beveiligingsbeheer om schendingen van maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van alle

gegevens en informatie in zijn beheer te identificeren, te voorkomen, op te sporen, in te perken en te corrigeren. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen interne informatietechnologie en fysieke kantooromgevingen. De Klant moet het Bedrijf onmiddellijk op de hoogte brengen van elke andere inbreuk op de beveiliging bij het gebruik van de Prestaties of in zijn eigen systemen en omgevingen.

9. **Privacy-programma.** Het bedrijf heeft een privacyprogramma geïmplementeerd dat voldoet aan alle toepasselijke wetten en onderhoudt dit. Het bedrijf houdt zich aan de privacyverklaringen en het privacybeleid die betrekking hebben op het gebruik, de verzameling, de overdracht, de verwerking, de toegang, de bescherming, de opslag of de vernietiging van elk type van persoonlijke gegevens die door het bedrijf wordt verzameld. De Privacyverklaring van het Bedrijf is beschikbaar op <https://www.glooko.com/privacy>, zoals van tijd tot tijd naar eigen goeddunken door het Bedrijf kan worden gewijzigd en bijgewerkt.
10. **Bedrijfscontinuïteits- en noodherstelplan.** Het Bedrijf beschikt over een adequaat bedrijfscontinuïteits- en noodherstelplan dat de impact van verstoringen van haar kritieke bedrijfsprocessen minimaliseert, een gecoördineerde reactie op potentiële of feitelijke verstoringen biedt, en de herstelactiviteiten coördineert zodra een verstoring is beëindigd. De bedrijfscontinuïteitsplannen hebben betrekking op kritieke bedrijfsprocessen, producten en diensten die het verlies van faciliteiten, mensen, uitrusting en derde leveranciers die kritieke diensten ondersteunen, aanpakken. Het Bedrijf herstelt het productievermogen van kritieke informatietechnologie-infrastructuur (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, datacentra, hardware, software en energiesystemen) en kritieke spraak-, data- en e-commercecommunicatieverbindingen uiterlijk 24 uur na het moment van de storing (de "**Hersteltermijn Doelstelling**"). De maximale hoeveelheid gegevens verloren na een storing, gedefinieerd als de maximale tijd tussen een dergelijke storing en een volledige database-update, zal niet meer bedragen dan acht (8) uur (de "**Hersteldoelstelling**"). Het Bedrijf beoordeelt en actualiseert haar bedrijfscontinuïteitsplan op jaarbasis. Bij deze beoordeling en actualisering wordt rekening gehouden met de aard en de omvang van de diensten die op dat moment door het Bedrijf worden verricht in het licht van de huidige bedrijfs- en technologierisico's. De plannen voorzien in herstel binnen termijnen die redelijkerwijs in verhouding staan tot het risiconiveau dat de tekortkoming oplevert. Indien een bedrijfsonderbreking optreedt, zal het Bedrijf de Klant zo snel als praktisch mogelijk is op de hoogte brengen na een materiële onderbreking in de dienstverlening die van invloed is op de bedrijfscontinuïteit, of de melding van een ramp.
11. **Wijzigingen.** Het Bedrijf kan van tijd tot tijd aanvulling, updates, verbeteringen, wijzigingen, uitbreidingen en andere wijzigingen van de Prestaties ("**Wijzigingen**") ontwikkelen. Het Bedrijf heeft het recht om dergelijke Wijzigingen op elk moment naar eigen goeddunken door te voeren, op voorwaarde dat dergelijke Wijzigingen geen wezenlijk nadelig effect hebben op de functionaliteit of de werking van de Prestaties.
12. **Functionaliteit.** De functionaliteit, werking en reikwijdte van alle te leveren Prestaties moeten in overeenstemming zijn met de op dat moment door het Bedrijf uitgegeven documentatie met betrekking tot elke Prestatie.
13. **Feedback.** De Klant kan van tijd tot tijd opmerkingen, informatie, vragen, gegevens, ideeën, beschrijvingen van processen of andere informatie aan het Bedrijf verstrekken bij het gebruik van de Prestaties ("**Feedback**"). Voor alle Feedback verleent de Klant aan het Bedrijf een niet-exclusieve, wereldwijde, eeuwigdurende, onherroepelijke licentie om de Feedback te gebruiken, te exploiteren, te reproduceren, op te nemen, te distribueren, openbaar te maken en in sublicentie te geven in zijn producten en diensten. De Klant verklaart dat hij alle intellectuele en eigendomsrechten bezit die nodig zijn om het Bedrijf een dergelijke licentie te verlenen en dat de Feedback geen inbreuk maakt op de persoonlijke, eigendoms- of intellectuele eigendomsrechten van derden.

14. **Geen uitoefening van de geneeskunde.** De Klant erkent en stemt ermee in dat het Bedrijf zich niet bezighoudt met de uitoefening van de geneeskunde en dat het Bedrijf geen medisch advies, diagnoses of behandelingen verstrekt door de levering van de Prestaties aan de Klant in het kader van de Overeenkomst.
15. **Naleving van Wetten.** Elke partij zal bij zijn uitvoering van de Overeenkomst alle toepasselijke wetten en overheidsvoorschriften naleven.
16. **Publiciteitsrechten.** Indien de Klant white labeling van de Prestaties of merkvermelding of -koppeling in de Prestaties aanschafft, verleent de Klant het Bedrijf een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, royaltyvrij recht om zijn naam, logo en handelsmerken in dergelijke Prestaties weer te geven gedurende de Termijn, op de uitdrukkelijk tussen de partijen overeengekomen wijze.
17. **Vertrouwelijkheid.** Tenzij uitdrukkelijk toegestaan in deze Sectie, zal geen van de partijen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, enige Vertrouwelijke Informatie van de andere partij bekendmaken aan een derde partij. Informatie zal worden beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van een partij indien (i) het door een partij aan de andere partij wordt bekendgemaakt in tastbare vorm en duidelijk gemarkeerd is als "Vertrouwelijk", "Eigendom" / "Eigendom voorbehouden" of soortgelijk; (ii) het door een partij aan de andere partij wordt bekendgemaakt in niet-tastbare vorm en als vertrouwelijk wordt aangemerkt op het ogenblik van de bekendmaking; (iii) de informatie wordt bekendgemaakt onder omstandigheden waarin een redelijk persoon de informatie als vertrouwelijk of door eigendomsrechten beschermd zou beschouwen; (iv) de eigendomsrechtelijke aard ervan duidelijk blijkt uit de context, de inhoud of de aard van de bekendgemaakte informatie; of (v) de informatie klantenlijsten, klanteninformatie, technische informatie, prijsstellingsinformatie, prijsstellingsmethodologieën of informatie betreffende de bedrijfsplanning of bedrijfsactiviteiten van de bekendmakende partij bevat. Daarnaast worden de voorwaarden van de Overeenkomst, niettegenstaande andersluidende bepalingen in de Overeenkomst, beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van het Bedrijf. Met uitzondering van de bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst, zal informatie niet worden beschouwd als Vertrouwelijke Informatie onder deze Overeenkomst indien dergelijke informatie: (i) bekend is bij de ontvangende partij vóór ontvangst van de bekendmakende partij, direct of indirect via een andere bron dan een die een geheimhoudingsplicht heeft jegens de bekendmakende partij; (ii) bekend wordt (onafhankelijk van bekendmaking door de bekendmakende partij) bij de ontvangende partij, direct of indirect via een andere bron dan een die een geheimhoudingsplicht heeft jegens de bekendmakende partij; (iii) openbaar wordt of anderszins ophoudt geheim of vertrouwelijk te zijn, behalve door een schending van de Overeenkomst door de ontvangende partij; of (iv) onafhankelijk ontwikkeld wordt door de ontvangende partij zonder gebruik te maken van de Vertrouwelijke Informatie van de bekendmakende partij. Elke partij zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij (met inbegrip van, zonder beperking, de voorwaarden van de Overeenkomst) beveiligen en beschermen op een wijze die in overeenstemming is met de stappen die genomen zijn om haar eigen bedrijfsgeheimen en vertrouwelijke informatie te beschermen, maar niet minder dan met een redelijke mate van zorgvuldigheid. Elke partij mag de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij bekendmaken indien (i) de bekendmaking vereist wordt door de toepasselijke wet- of regelgeving of door een bevel van een rechtbank of een ander overheidsorgaan met rechtsbevoegdheid, na redelijke kennisgeving aan de andere partij met voldoende tijd voor die andere partij om een voorlopige voorziening te vragen; (ii) indien naar de mening van de raadsman van die partij de bekendmaking raadzaam is onder enige toepasselijke effectenwetgeving met betrekking tot de openbaarmaking van bedrijfsinformatie; of (iii) indien de openbaarmaking redelijkerwijs noodzakelijk is en dat is voor die partij of aan haar gelieerde ondernemingen, werknemers, functionarissen, directeuren, advocaten, accountants en andere adviseurs, of indien de openbaarmaking anderszins

noodzakelijk is voor een partij om haar rechten uit te oefenen en haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen, zolang in alle gevallen de openbaarmaking niet verder gaat dan noodzakelijk is en de persoon of entiteit die de openbaarmaking ontvangt, voorafgaand aan de ontvangst van de openbaarmaking ermee instemt de informatie vertrouwelijk te behandelen. Elke partij is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat alle Vertrouwelijke Informatie van de andere partij die de eerste partij openbaar maakt overeenkomstig dit artikel (met uitzondering van openbaarstellingen overeenkomstig de bepalingen (i) en (ii) hierboven die niet vertrouwelijk kunnen worden gehouden door de eerste partij) vertrouwelijk wordt gehouden door de persoon die de openbaarmaking ontvangt. De partijen komen overeen dat elke partij de exclusieve eigenaar blijft van haar eigen Vertrouwelijke Informatie die in het kader van deze overeenkomst openbaar wordt gemaakt en van alle octrooi-, auteurs-, bedrijfsgeheim-, handelsmerk- en andere intellectuele eigendomsrechten die daarop betrekking hebben. Elke partij zal, op verzoek van de andere partij, alle tastbare of ontastbare uitingen van Vertrouwelijke Informatie die zij krachtens de Overeenkomst heeft ontvangen (en alle kopieën en reproducties daarvan) teruggeven, met dien verstande dat de andere partij één kopie op een veilige plaats mag bewaren om aan te tonen dat zij de Overeenkomst naleeft.

18. **Schadeloosstelling.** De Klant zal het Bedrijf, haar dochterondernemingen, aan haar gelieerde ondernemingen, functionarissen, directeuren, agenten, werknemers en rechtverkrijgenden verdedigen tegen, schadeloosstellen voor en vrijwaren van alle claims, rechtszaken, procedures, verliezen, schade, aansprakelijkheden, kosten en uitgaven (inclusief, zonder beperking, redelijke honoraria van advocaten) (gezamenlijk, "Verliezen") die door hen worden geleden of gemaakt in verband met een claim van een derde partij die voortvloeit uit: (i) de schending van de Overeenkomst door de Klant; (ii) het gebruik van de Prestaties door de Klant; of (iii) de niet-naleving door de Klant van wetten, regels, voorschriften of professionele normen. Het Bedrijf zal de Klant, zijn dochterondernemingen, aan haar gelieerde ondernemingen, functionarissen, directeuren, agenten, werknemers en rechtverkrijgenden verdedigen tegen, schadeloosstellen voor en vrijwaren van alle door hen geleden of gemaakte Verliezen in verband met een vordering van een derde partij die voortvloeit uit: (i) schending van de Overeenkomst, (ii) haar grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag; (iii) schending of niet-naleving door het Bedrijf van wetten, regels, voorschriften of professionele normen.
19. **Mechanismen van Schadeloosstelling.** De verplichtingen van de schadeloosstellende partij zijn onderworpen aan de voorwaarde dat de schadeloosgestelde partij: (i) de schadeloosstellende partij onmiddellijk schriftelijk in kennis stelt van elke vordering, actie, rechtsgeding of procedure waarvoor de schadeloosgestelde partij schadeloosstelling vordert; (ii) de schadeloosstellende partij de controle over de verdediging en de schikking verleent; en (iii) redelijkerwijs met de schadeloosstellende partij samenwerkt op kosten van de schadeloosstellende partij.
20. **BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID.** NIETTEGENSTAANDE ANDERSLUIDENDE BEPALINGEN IN DE OVEREENKOMST, ZIJN HET BEDRIJF EN ZIJN AANDEELHOUDERS, AAN HAAR GELIEERDE ONDERNEMINGEN, DIRECTEUREN, MANAGERS, WERKNEMERS OF ANDERE VERTEGENWOORDIGERS NIET AANSPRAKELIJK JEGENS DE KLANT, GEAUTORISEERDE GEBRUIKERS OF DERDEN VOOR ENIGE INDIRECTE, INCIDENTELE, SPECIALE OF GEVOLGSCHADE (MET INBEGRIJF VAN ADVOCATENHONORARIA OF GEDERFDE WINST) DIE VOORTVLOEIT UIT OF VERBAND HOUDT MET DE OVEREENKOMST, MET INBEGRIJF VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, PERSOONLIJK LETSEL, PIJN EN LEED, EMOTIONEEL LEED, VERLIES VAN INKOMSTEN, VERLIES VAN WINST, VERLIES VAN ZAKEN OF VERWACHTE BESPARINGEN, VERLIES VAN GEBRUIK, VERLIES VAN GOODWILL, VERLIES VAN GEGEVENS, VERTRAGING OF ONDERBREKING VAN DE BEDRIJFSVOERING OF TRANSMISSIE COMMUNICATIESTORING, VERLIES VAN CONNECTIVITEIT, ONDERBREKING VAN HET NETWERK OF SYSTEEM, ONBESCHIKBAARHEID VAN, OF BEDRIJFSVOERING IN COMBINATIE MET, EEN NETWERK OF SYSTEEM VAN EEN DERDE EN ONGEACHT OF DIT WORDT VEROORZAAKT DOOR ONRECHTMATIGE DAAD (INCLUSIEF NALATIGHEID), CONTRACTBREUK OF ANDERSZINS, ZELFS ALS DIT TE VOORZIEN WAS, ZELFS ALS HET BEDRIJF OP DE HOOGTE IS GEBRACHT VAN DE

MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE. IN ELK GEVAL ZAL DE TOTALE AANSPRAKELIJKHEID VAN HET BEDRIJF TEGENOVER DE KLANT VOOR SCHADE, KOSTEN EN UITGAVEN NIET HOGER ZIJN DAN DE BEDRAGEN DIE HET BEDRIJF VAN DE KLANT HEEFT ONTVANGEN IN DE TWAALF MAANDEN VOORAFGAAND AAN DE GEBEURTENIS DIE AANLEIDING HEEFT GEGEVEN TOT DEZE SCHADE. De bepalingen van deze Sectie verdelen de risico's onder de Overeenkomst tussen Bedrijf en Klant. De partijen komen overeen dat de aansprakelijkheidsbeperkingen in deze Sectie van kracht blijven ondanks het ontbreken van een tegenprestatie of van een exclusief rechtsmiddel. De partijen erkennen dat de tarieven zijn vastgesteld en dat de Overeenkomst is aangegaan op basis van deze aansprakelijkheidsbeperkingen en dat al deze beperkingen een essentiële basis vormen van de overeenkomst tussen de partijen.

21. **Verhouding tussen de partijen.** De partijen zijn onafhankelijke contractanten. De Overeenkomst schept geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie tussen de partijen. Elke partij zal als enige verantwoordelijk zijn voor de betaling van alle aan haar werknemers verschuldigde vergoedingen, alsmede voor alle arbeidsgerelateerde belastingen.
22. **Waiver.** De waiver door een partij van een schending van een bepaling van de Overeenkomst zal niet gelden of worden geïnterpreteerd als een waiver van een andere of latere schending.
23. **Scheidbaarheid.** Indien een bepaling van de Overeenkomst om welke reden dan ook ongeldig of niet-afdwingbaar wordt geacht, zal deze geacht worden te zijn weggelaten en zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven zonder op enigerlei wijze aangetast of ongeldig gemaakt te worden. De partijen komen overeen een ongeldige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de bedoeling en het economische effect van de ongeldige bepaling het meest benadert.
24. **Bedrijf Contracterende Entiteit.** Verwijzingen naar het "Bedrijf" zijn verwijzingen naar de toepasselijke aanbestedende dienst die in de onderstaande tabel in deze sectie (de "Tabel") wordt vermeld. De Prestaties worden geleverd door die aanbestedende dienst. In de Tabel verwijst de term "**Locatie van de Klant**" naar de locatie van de Klant (volgens het toepasselijke Bestelformulier, indien van toepassing) en deze bepaalt welke rij van de Tabel op die Klant van toepassing is.

Tabel			
Klantlocatie	Bedrijf	Toepasselijk recht en arbitrageinstantie	Verzekering

<p>Verenigde Staten en Canada</p>	<p>Glooko, Inc., een Delaware-vennootschap, gevestigd te 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301</p>	<p>Californië; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.</p>	<p>a) Overkoepelende aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van tenminste \$1.000.000 per ongeval;</p> <p>b) werknemerscompensatie- en werkgeversaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de wettelijke minimumvereisten;</p> <p>c) Commerciële algemene aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van tenminste:</p> <p>(1) \$1.000.000 per gebeurtenis;</p> <p>(2) \$2.000.000 algemeen totaalbedrag;</p> <p>d) \$1,000,000 persoonlijk letsel en schade door reclame;</p> <p>e) \$1.000.000 schade aan gehuurde lokalen;</p> <p>f) Aansprakelijkheid voor medische en biotechnologische producten verzekering met een dekking van tenminste \$10.000.000 per gebeurtenis en \$10.000.000 als algemeen totaalbedrag;</p> <p>g) Fouten & Omissies / Cyber Aansprakelijkheid met een dekking van tenminste \$ 10.000.000 per gebeurtenis en \$ 10.000.000 algemeen totaal; en</p> <p>h) Aansprakelijkheidsverzekering voor auto's met een dekking van tenminste \$1.000.000 per ongeval.</p> <p>De verzekeringen van het Bedrijf zullen worden afgesloten bij een verzekeringsmaatschappij met een A- of betere rating van A.M. Best.</p>
<p>Overal buiten de Verenigde Staten en Canada</p>	<p>Glooko AB, een onderneming geregistreerd in Zweden onder bedrijfsregistratienummer 556668-4675, gevestigd te Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Zweden</p>	<p>Zweden; Arbitrage-instituut van de kamer van koophandel te Stockholm.</p>	<p>Het Bedrijf heeft redelijke en passende verzekeringsdekkingen die zij gedurende de gehele Termijn zal handhaven.</p>

25. **Gesponsorde accounts.** Als het gebruik van de Prestaties door de Klant gesponsord of verstrekt wordt door een derde partij (een "**Gesponsorde account**"), mogen alle gegevens en afgeleiden daarvan en verwante informatie, met inbegrip

van, maar niet beperkt tot, informatie over apparaten, systemen, verwante software, diensten of randapparatuur die gegenereerd wordt door en in verband gebracht wordt met het gebruik door de Klant van de Gesponsorde account, gedeeld worden met deze derde partij, tenzij anderszins verboden is. Indien een Gesponsorde account wordt geannuleerd of beëindigd, kan de Klant rechtstreeks een contract afsluiten met het Bedrijf voor het gebruik van de Prestaties tegen de op dat moment geldende tarieven van het Bedrijf.

26. **Kennisgevingen.** Alle kennisgevingen, goedkeuringen of waivers die onder de voorwaarden van de Overeenkomst moeten worden gegeven (anders dan routinematige operationele mededelingen), dienen schriftelijk te geschieden en dienen, indien gericht aan de Klant, te worden gezonden aan het adres van de Klant dat op een toepasselijk Bestelformulier staat, en indien gericht aan Glooko, Inc, dienen te worden gezonden aan: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department, en aan Glooko AB, gestuurd worden naar: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Alle kennisgevingen, goedkeuringen of waivers moeten via een van de volgende methoden worden verzonden en worden geacht te zijn ontvangen (i) op de dag dat de kennisgeving persoonlijk wordt overhandigd (en een ontvangstbewijs wordt afgegeven dat deze overhandiging bewijst); of (ii) op de tweede dag nadat een dergelijke kennisgeving is verzonden via een nationaal erkende nachtelijke bezorging of via een twee (2) dagen luchtkoeriersdienst, waarbij de volledige leveringskosten zijn betaald; of (iii) op de vijfde dag nadat een dergelijke kennisgeving per post is verzonden, aangetekend, vooraf betaald, en waarbij een retourontvangstbewijs is gevraagd.
27. **Geschillenbeslechting.** Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken is niet van toepassing op de Overeenkomst. Alle contractuele geschillen of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen definitief worden beslecht door bindende arbitrage in het rechtsgebied dat wordt vermeld in artikel 24. Een uitspraak over de beslissing van de arbiter kan worden ingeschreven bij of ten uitvoering worden gelegd door elke bevoegde rechtbank. De partijen komen overeen dat, niettegenstaande enige bepaling van de toepasselijke wetgeving, zij niet zullen verzoeken om, en de arbiter niet bevoegd zal zijn om, punitieve schadevergoeding toe te kennen aan een partij. In het geval dat een arbitrage, actie of procedure wordt ingesteld in verband met de Overeenkomst, zal de winnende partij het recht hebben om haar kosten en redelijke advocatenhonoraria terug te vorderen. Niettegenstaande het voorgaande, belet niets in deze Overeenkomst de partijen om een voorlopige voorziening te vragen in een staats- of federale rechtbank van een bevoegd rechtsgebied zonder eerst te voldoen aan de arbitragebepalingen van deze Sectie.
28. **Overleving.** De respectieve verplichtingen van het Bedrijf en de Klant onder de Overeenkomst die door hun aard ook na de beëindiging of afloop van de Overeenkomst blijven bestaan, blijven van kracht.
29. **Overdracht.** De Overeenkomst is bindend voor respectievelijk opvolgers en toegestane rechtverkrijgenden van de partijen. Geen van de partijen mag zijn rechten of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, met dien verstande dat het Bedrijf zijn rechten en verplichtingen zonder toestemming mag overdragen aan een opvolger of een partij die alle of nagenoeg alle relevante activa of activiteiten van het Bedrijf heeft gekocht.
30. **Overmacht.** Geen van beide partijen is aansprakelijk jegens de andere voor het niet nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst indien dit niet-nakomen wordt veroorzaakt door gebeurtenissen waarover zij redelijkerwijs geen controle heeft, zoals brand, storingen in communicatienetwerken, rellen, verstoring van de openbare

orde, embargo's, stormen, terroristische aanslagen, epidemie, oorlog, overstromingen, tsunami's, aardbevingen of andere daden van overmacht.

31. **Updates.** Het Bedrijf kan naar eigen goeddunken van tijd tot tijd alle of bepaalde delen van de Overeenkomst wijzigen, bijvoorbeeld om wijzigingen in de wet of wijzigingen in de Prestaties van het Bedrijf weer te geven. De Klant moet de Overeenkomst regelmatig bekijken. Door gebruik van of toegang tot de Prestaties voort te zetten nadat eventuele herzieningen van kracht zijn, gaat de Klant ermee akkoord gebonden te zijn aan de herziene Overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden met betrekking tot de Prestaties.
32. **Gegevensverwerkingsovereenkomst en Glooko Standaard Contractuele Clausules.** Deze Raamovereenkomst omvat de Glooko Standaard Contractuele Clausules (de "Clausules") die hier te vinden zijn: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> op voorwaarde dat (i) Glooko AB persoonsgegevens verwerkt in naam van de Klant, en (ii) er geen individueel onderhandelde en ondertekende gegevensverwerkingsovereenkomst bestaat tussen de Klant en Glooko AB.
33. **Overeenkomst met Zakenpartners.** Deze Raamovereenkomst omvat de Business Associate Overeenkomst van het Bedrijf die hier te vinden is: <https://glooko.com/businessassociateagreement/> wanneer Glooko, Inc. beschermde gezondheidsinformatie verwerkt namens een Klant die een Gedekte entiteit is onder de Health Insurance Portability and Accountability Act, en er geen andere Business Associate Overeenkomst van kracht is tussen de Klant en Glooko, Inc.
34. **Gehele Overeenkomst.** De Overeenkomst, inclusief alle aanvullende beleidsregels en documentatie die hierin via website hyperlinks zijn opgenomen, en elk daaropvolgend document dat door beide partijen naar behoren is ondertekend en waarvan de voorwaarden uitdrukkelijk door middel van verwijzing in de Overeenkomst zijn opgenomen, vormt de gehele overeenkomst tussen de partijen. De Overeenkomst vervangt alle voorgaande en gelijktijdige overeenkomsten, afspraken, onderhandelingen en discussies, zowel mondeling als schriftelijk, en er zijn geen garanties, verklaringen en/of overeenkomsten tussen de partijen in verband met het onderwerp hiervan, behalve zoals uiteengezet in de Overeenkomst.

II. SOFTWARE VOORWAARDEN

1. **Licentieverlening.** Het Bedrijf verleent hierbij aan de Klant een niet-overdraagbaar, niet-exclusief, herroepelijk, beperkt, recht en licentie gedurende de Termijn van de Overeenkomst, om zijn Geautoriseerde Gebruikers (zoals hieronder gedefinieerd) toegang te verlenen tot en gebruik te laten maken, via openbare en particuliere netwerken, van de door het Bedrijf geleverde softwaremodules die door de Klant zijn aangeschaft (de "**Software**") in een toepasselijk Bestelformulier, uitsluitend voor de interne bedrijfsdoeleinden van zijn medische praktijk. Het Bedrijf is eigenaar van en behoudt alle rechten, aanspraken en belangen in en op de Software. De Software wordt aan de Klant verstrekt om uitsluitend te worden gebruikt zoals uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald, en de Klant zal de Software noch geheel, noch gedeeltelijk voor enig ander gebruik of doel gebruiken.
2. **Documentatie.** Het Bedrijf verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, beperkt, herroepbaar, intern recht en licentie voor toegang tot en gebruik van de gebruikershandleidingen, video's, webtrainingen, checklists en alle andere productdocumentatie en instructies die het Bedrijf aan de Klant ter beschikking stelt met betrekking tot het gebruik van de Software (gezamenlijk de "**Documentatie**"). De Klant mag kopieën van de Documentatie maken en verspreiden voor gebruik door Geautoriseerde Gebruikers in verband met het gebruik van de Prestaties in

overeenstemming met de Overeenkomst, maar niet meer dan de hoeveelheid die redelijkerwijs nodig is. Elke toegestane kopie van de Documentatie moet dezelfde copyright- en andere eigendomsvermeldingen bevatten die in de Documentatie voorkomen.

3. **Toegestaan medisch gebruik.** De Klant stemt ermee in dat alleen bevoegde medische professionals die deelnemen aan de medische praktijk van de Klant (elk, een "**Arts**") mogen beoordelen, diagnosticeren en een behandeling mogen aanbevelen voor elke persoon die gezondheidszorg zoekt en die een patiënt-artsrelatie heeft met een Arts in overeenstemming met de toepasselijke vereisten van wet- en regelgeving, staatswetgeving en vergunningverlenende raden (elk, een "**Patiënt**"). De Klant zal alle handelingen verrichten die nodig zijn om ervoor te zorgen dat zijn gebruik van de Software in overeenstemming is met alle toepasselijke wetten, regels, voorschriften en professionele standaarden. Geen van de partijen zal de arts-patiëntrelatie tussen een Arts en een Patiënt verstoren, controleren of anderszins beïnvloeden. HET BEDRIJF ZAL GEEN VERPLICHTING, VERANTWOORDELIJKHEID OF AANSPRAKELIJKHEID HEBBEN VOOR DE LEVERING VAN PROFESSIONELE DIENSTEN DOOR EEN ARTS.
4. **Geautoriseerde Gebruikers.** De Klant zal bevoegde gebruikers voor wie hij toegang heeft gekocht in een Bestelformulier, toegang verlenen tot en gebruik laten maken van de eigenschappen en functies van de Software die hij in de Overeenkomst heeft gekocht (elk, een "**Bevoegde Gebruiker**"). Bevoegde gebruikers kunnen Artsen in dienst van de Klant zijn, Patiënt, of een aanbieder van medische of gezondheidsdiensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot een diabetesvoorlichter, een doktersassistent, verpleegkundige, fysiotherapeut, psychotherapeut, of een derde opdrachtnemer in dienst van de Klant, betaald of ingehuurd door de Klant, die hij toestemming geeft om namens hem toegang te krijgen tot de Software en deze te gebruiken. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het verifiëren van de identiteit en authenticiteit van al zijn Geautoriseerde Gebruikers. De Klant dient ervoor te zorgen dat alle door de Klant gemachtigde derde gebruikers uitdrukkelijk gebonden zijn door een schriftelijke overeenkomst die niet minder bescherming biedt aan het Bedrijf dan de bepalingen in deze Overeenkomst, alvorens deze derde partijen toegang te verlenen tot de Software en deze te gebruiken. De Klant zal alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de Software door zijn Geautoriseerde Gebruikers wordt gebruikt op een wijze die in overeenstemming is met de toepasselijke ethische en wettelijke vereisten. Elke Geautoriseerde Gebruiker dient een unieke gebruikersidentificatie en inloggegevens aan te maken voor toegang tot en gebruik van de Software (de "**Gebruikers-ID**"). Gebruikers-ID's mogen niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan één Geautoriseerde Gebruiker tegelijk. De Klant is er als enige verantwoordelijk voor dat zijn Geautoriseerde Gebruikers de vertrouwelijkheid van de log-in accounts, -gegevens en wachtwoorden handhaven. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor activiteiten die worden ondernomen door iemand die gebruik maakt van de log-in accounts, -gegevens en wachtwoorden van een Geautoriseerde Gebruiker. De Klant zal het Bedrijf onmiddellijk in kennis stellen van elk niet-toegestaan gebruik, of elk ongeoorloofd gebruik van de log-in accounts, -gegevens en wachtwoorden die bij de Klant bekend zijn.
5. **Patiëntgebruik.** Patiënten kunnen zich rechtstreeks abonneren op het gebruik van de Software en bepaalde gegevens uploaden van apparaten die worden gebruikt voor het controleren en beheren van hun diabetes en die compatibel zijn met de Software ("**Goedgekeurde Apparaten**"). Bij het gebruik van de Software heeft de Patiënt de controle over zijn persoonlijk identificeerbare informatie, persoonsgegevens en persoonlijke gezondheidsinformatie die hij in de Software uploadt, met inbegrip van informatie van Goedgekeurde Apparaten die worden gebruikt om glucosespiegels te controleren of van andere apparaten of gegevensbronnen (de "**Patiëntgegevens**"). De patiënt heeft de mogelijkheid te controleren aan welke derden hij toegang geeft tot zijn Patiëntgegevens.
6. **Beperkingen.** De Klant zal zelf geen actie ondernemen, en zal geen derde partij toestaan of in staat stellen om:

- (i) de broncode, onderliggende ideeën, onderliggende gebruikersinterfacetechnieken of algoritmen van de Software op enigerlei wijze te kopiëren, te wijzigen, te decompileren, uit te schakelen, te beschadigen, te vernietigen, uit elkaar te halen, aan reverse engineering te onderwerpen of te proberen deze te reconstrueren, te identificeren of te achterhalen, of openbaar te maken;
 - (ii) behalve zoals uitdrukkelijk uiteengezet in de Overeenkomst, de Software verstrekken, hosten, verhuren, leasen, uitlenen of gebruiken voor timesharing, abonnementen of soortgelijke doeleinden;
 - (iii) Software of een van de rechten of licenties verleend onder de Overeenkomst in sublicentie te geven, door de verkopen of over te dragen;
 - (iv) datamining of soortgelijke methoden voor het verzamelen en extraheren van gegevens te gebruiken in verband met de Software;
 - (v) de Software te gebruiken voor onderzoeksdoeleinden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot klinisch onderzoek), tenzij in een Bestelformulier een dergelijk gebruik specifiek wordt toegestaan;
 - (vi) de Software te gebruiken voor de opslag, het bezit of de transmissie van informatie waarvan het bezit, de aanmaak of de transmissie in strijd is met enige toepasselijke wet, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de wetten inzake gestolen materiaal, obscene materiaal of kinderpornografie;
 - (vii) inhoud te uploaden of te delen die onwettig, schadelijk, bedreigend, beledigend, onrechtmatig, lasterlijk, vulgair, ontuchtig, godslasterlijk, inbreukmakend op andermans privacy of haatdragend is;
 - (viii) inhoud of code te uploaden, te verzenden, op te slaan of beschikbaar te maken die virussen, kwaadaardige code, malware of andere componenten bevat die ontworpen zijn om de functionaliteit van de Software te schaden of te beperken;
 - (ix) inhoud via de Software te verzenden die inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten of privacyrechten van derden of die deze rechten misbruikt ("Intellectuele Eigendomsrechten" betekent copyright, morele rechten, handelsmerk, trade dress, patent, bedrijfsgeheim, oneerlijke concurrentie, recht op privacy, recht op publiciteit en alle andere eigendomsrechten);
 - (x) anderen in staat te stellen of toe te staan de diensten of Software te gebruiken met gebruikmaking van zijn accountgegevens;
 - (xi) toegang te verkrijgen of te trachten toegang te verkrijgen tot de diensten of Software op een andere wijze dan via de interface die het Bedrijf verschaft of die het Bedrijf autoriseert; of
 - (xii) toegangs- of gebruiksbepalingen te omzeilen die zijn ingesteld om bepaald gebruik van de Software te voorkomen.
7. **Niet voor gebruik in noodgevallen.** Klant begrijpt dat de Software bedoeld is om hem te helpen bij het stroomlijnen van zijn activiteiten van een medische praktijk en dat de Software niet is ontworpen voor gebruik in medische noodgevallen. Klant zal zijn Patiënten informeren dat de Dienst niet is ontworpen voor gebruik in noodgevallen.
8. **Geen verwijzingen van patiënten.** Niets in de Overeenkomst mag worden opgevat als een aanbod tot betaling door de ene partij aan de andere partij of een aan de andere partij gelieerde partij van contant geld of een andere vergoeding, direct of indirect, openlijk of heimelijk, voor het doorverwijzen van patiënten of voor het aanbevelen of regelen, kopen, leasen of bestellen van een artikel of dienst.
9. **Beperkingen op het delen van gegevens.** De Klant zal niet: (i) rapporten of analyses die vergelijking van Goedgekeurde Apparaten mogelijk maken, openbaar delen of publiceren; of (ii) productaanbiedingen commercialiseren waarbij gebruik wordt gemaakt van de Patiëntgegevens en/of niet-openbare gegevens met betrekking tot de Goedgekeurde Apparaten (of gegevens die deze bevatten). De Klant zal de Software uitsluitend gebruiken voor Patiënten van wie hij, indien wettelijk vereist, geldig toestemming heeft verkregen. Gedurende de Termijn kan de Klant schriftelijke toestemming

vragen voor elk gebruik van gegevens anders dan hier bedoeld. Het Bedrijf zal dergelijke verzoeken van geval tot geval beoordelen en naar eigen goeddunken goedkeuren of afwijzen.

10. **Links naar derde partijen.** Het bedrijf kan links, pictogrammen of displays in de Software plaatsen. Het opnemen van een link impliceert geen goedkeuring van de gelinkte site door het Bedrijf. Het Bedrijf neemt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud of informatie op die andere sites en oefent geen redactionele of andere controle uit over die andere sites. Bedrijf neemt geen verantwoordelijkheid voor het privacybeleid en de praktijken van deze links van derden. Het Bedrijf wijst elke garantie of aansprakelijkheid af voor schade of verlies als gevolg van het gebruik door de Klant van inhoud of bronnen die niet van het Bedrijf zijn, met inbegrip van externe hyperlinks, advertenties, promoties, verwijzingen, websites of andere externe bronnen die op de Software te vinden zijn of via de Software beschikbaar worden gesteld. Het Bedrijf wijst alle garanties of aansprakelijkheid af met betrekking tot de kwaliteit, nauwkeurigheid, actualiteit, betrouwbaarheid, beschikbaarheid of legaliteit van dergelijke inhoud die niet van het Bedrijf afkomstig is.
11. **Schadeloosstelling in verband met IE-inbreuk.** Het Bedrijf zal de Klant, zijn dochterondernemingen, gelieerde ondernemingen, functionarissen, directeuren, agenten, werknemers en rechtverkrijgenden verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van alle door hen geleden of gemaakte Verliezen in verband met een claim van een derde partij die voortvloeit uit een werkelijke of dreigende claim dat de Software inbreuk maakt op auteursrechten, octrooien, handelsmerken, bedrijfsgeheimen of andere eigendoms- of andere rechten van een derde partij. Het Bedrijf is niet verplicht de Klant schadeloos te stellen voor zover de vermeende inbreuk voortvloeit uit (i) het gebruik van de Software in combinatie met andere gegevensproducten, processen of materialen die niet door het Bedrijf zijn geleverd en de inbreuk niet zou hebben plaatsgevonden zonder de combinatie door de Klant; of (ii) inhoud van de Klant. Indien de Software zoals die door de Klant wordt gebruikt, het voorwerp wordt van een inbreukclaim of naar de mening van de Bedrijf waarschijnlijk het voorwerp zal worden van een inbreukclaim, zal de Bedrijf naar eigen keuze en uitsluitend op eigen kosten ofwel: (i) voor de Klant het recht te verwerven om de Software te blijven gebruiken zoals beoogd in deze Overeenkomst, of (ii) de Software wijzigen om een dergelijke claim die zou kunnen voortvloeien uit het gebruik van de Software krachtens deze Overeenkomst uit te sluiten of (iii) de Software vervangen door een even geschikte, compatibele en functioneel gelijkwaardige niet-inbreukmakende Software zonder extra kosten voor de Klant. Indien geen van deze opties redelijkerwijs beschikbaar is voor het Bedrijf, kan de Overeenkomst naar keuze van een van beide partijen worden beëindigd zonder verdere verplichting of aansprakelijkheid van de kant van een van beide partijen, behalve dat het Bedrijf ermee instemt de Klant onmiddellijk het pro-rata gedeelte van eventuele ongebruikte vergoedingen die de Klant vooruitbetaald heeft, terug te betalen.
12. **Beperking.** Het Bedrijf aanvaardt geen aansprakelijkheid, en zal geen aansprakelijkheid hebben, voor enige inbreukclaim die gebaseerd is op (i) de toegang van de Klant tot en/of het gebruik van de Software na kennisgeving van een inbreukclaim; (ii) enige wijziging van de Software door de Klant of op zijn aanwijzing; (iii) de combinatie door de Klant van de Software met programma's, diensten, gegevens, hardware of andere materialen van derden; of (iv) enige inbreuk op handelsmerken of auteursrechten met betrekking tot enige markering of branding die niet door het Bedrijf is toegepast of met betrekking tot enige markering of branding die op verzoek van de Klant is toegepast.
13. **Open Source Software.** Bepaalde Software kan aan de Klant worden geleverd onder "open source" of "vrije software" licenties ("**Open Source Software**"). Een deel van de Open Source Software is eigendom van derden. De Open Source Software is niet onderworpen aan de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst. In plaats daarvan is elk onderdeel van de Open Source Software in licentie gegeven onder de voorwaarden van de eindgebruikerslicentie die bij dergelijke Open Source Software wordt geleverd. Niets in de Overeenkomst beperkt de rechten van de Klant onder, of

verleent de Klant rechten die voorrang hebben boven de voorwaarden en bepalingen van een van toepassing zijnde eindgebruikerslicentie voor de Open Source Software. Indien vereist door een licentie voor bepaalde Open Source Software, stelt het Bedrijf dergelijke Open Source Software en de wijzigingen van het Bedrijf aan die Open Source Software beschikbaar door middel van een schriftelijk verzoek op het meldingsadres dat is vermeld op het Bestelformulier.

14. **Licentie voor analytische gegevens.** De Klant stemt ermee in dat het Bedrijf het niet-exclusieve recht heeft om geanonimiseerde, gedeïdentificeerde en geaggregeerde gegevens, en afgeleiden daarvan, en verwante informatie te verzamelen en te gebruiken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, informatie over apparaten, systemen, verwante software, services of randapparatuur die wordt gegenereerd door en in verband wordt gebracht met het gebruik van de Software door de Klant ("**Analytische gegevens**"). Analytische gegevens kunnen worden gebruikt voor het faciliteren van productontwikkeling, verbetering, software-updates, licentieverificatie, ondersteuning, rapportage, analyse en andere zakelijke doeleinden.
15. **Exportcontrole.** De Klant gaat ermee akkoord en garandeert dat hij de Prestaties niet mag en zal gebruiken of op een andere manier zal exporteren of opnieuw exporteren, tenzij toegestaan door de wetgeving van de Verenigde Staten en de wetten van het rechtsgebied/de rechtsgebieden waar de Prestaties werden verkregen. In het bijzonder, maar zonder beperking, mogen de Prestaties niet worden geëxporteerd of opnieuw geëxporteerd (a) naar landen met een embargo van de Verenigde Staten of (b) naar personen die vermeld worden op de lijst met "Specially Designated Nationals" van het Ministerie van Financiën van de Verenigde Staten of op de "Denied Person's List" of "Entity List" van het Ministerie van Handel van de Verenigde Staten, of op andere lijsten met verboden partijen. Door de Prestaties te gebruiken, verklaart en garandeert de Klant dat zijn Bevoegde Gebruikers zich niet in een dergelijk land bevinden of op een dergelijke lijst staan. De Klant stemt er ook mee in de Prestaties niet te gebruiken voor doeleinden die verboden zijn door de wetgeving van de Verenigde Staten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de ontwikkeling, het ontwerp, de fabricage of de productie van raketten, nucleaire, chemische of biologische wapens.
16. **Eindgebruikers bij de overheid.** De Software en de bijbehorende documentatie zijn "Commercial Items", zoals deze term is gedefinieerd in 48 C.F.R. §2.101, bestaande uit "Commercial Computer Software" en "Commercial Computer Software Documentation", zoals deze termen zijn gebruikt in 48 C.F.R. §12.212 of 48 C.F.R. §227.7202, al naar gelang van toepassing. In overeenstemming met 48 C.F.R. §12.212 of 48 C.F.R. §227.7202-1 tot en met 227.7202-4, al naar gelang van toepassing, worden de Commerciële Computersoftware en de Documentatie voor Commerciële Computersoftware in licentie gegeven aan eindgebruikers binnen de Amerikaanse overheid (a) uitsluitend als Commerciële Goederen en (b) met alleen die rechten die aan alle andere eindgebruikers worden verleend op grond van de voorwaarden en bepalingen in deze Overeenkomst.
17. **GARANTIE.** HET BEDRIJF GARANDEERT DAT DE SOFTWARE MATERIEEL ZAL VOLDOEN AAN DE OP DAT MOMENT GELDENDE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN.
18. **AFWIJZING VAN GARANTIES.** BEHALVE ZOALS UITEENGEZET IN DE GARANTIESECTIE ONMIDDELLIJK HIERBOVEN, GEEFT HET BEDRIJF GEEN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE SOFTWARE, EN HET BEDRIJF WIJST HIERBIJ ALLE UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE, WETTELIJKE OF ANDERE GARANTIES MET BETREKKING TOT DE DIENSTEN AF, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK, COMPATIBILITEIT, EN ALLE GARANTIES DIE VOORTVLOEIEN UIT HET VERLOOP VAN DE HANDEL OF HET GEBRUIK VAN DE HANDEL, EN ALLE VOORWAARDEN VAN KWALITEIT, BESCHIKBAARHEID,

BETROUWBAARHEID, BUGS OF FOUTEN. HET BEDRIJF GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT OF HET GEBRUIK VAN DE SOFTWARE ONONDERBROKEN OF VRIJ VAN FOUTEN ZAL ZIJN, DAT ALLE DEFECTEN EN FOUTEN IN DE SOFTWARE ZULLEN WORDEN GECORRIGEERD, OF DAT DE SOFTWARE ZAL VOLDOEN AAN BEPAALDE CRITERIA VOOR PRESTATIES OF KWALITEIT. HET BEDRIJF GEEFT GEEN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE NAUWKEURIGHEID VAN GEGEVENS OF INFORMATIE DIE DOOR DERDEN WORDT VERSTREKT. SOMMIGE JURISDICTIES STAAN DE UITSLUITING VAN BEPAALDE GARANTIES EN VOORWAARDEN NIET TOE, DAAROM ZIJN SOMMIGE VAN DE BOVENSTAANDE UITSLUITINGEN MOGELIJK NIET VAN TOEPASSING ALS DE KLANT ZICH IN EEN DERGELIJKE JURISDICTIE BEVINDT.

III. VOORWAARDEN VOOR PROFESSIONELE DIENSTEN

1. **Professionele Diensten.** Naast de reguliere ondersteunende diensten die de Klant ontvangt als onderdeel van de Software-aankoop, kan de Klant aanvullende training, advies, datamigratie, conversie, integratie, implementatie of andere diensten van het Bedrijf afnemen ter ondersteuning van het gebruik van de Software (gezamenlijk "**Professionele Diensten**"), zoals gespecificeerd in een opvolgende overeenkomst inzake werkafspraken en overeengekomen door beide partijen. Alle Professionele Diensten zullen worden uitgevoerd door personen met kennis-, vaardigheids- en ervaringsniveaus die in overeenstemming zijn met de vereisten van de Overeenkomst, en zullen worden uitgevoerd op een tijdige, professionele en vakkundige wijze in overeenstemming met algemeen aanvaarde industriële praktijken en normen.

IV. GLOOKO INC. HARDWARE VOORWAARDEN EN CONDITIES

1. **Risico van Verlies.** De Hardware wordt gekocht door de Klant. Het risico van verlies van de Hardware gaat over op de Klant bij levering door het Bedrijf van de Hardware aan de derde vervoerder voor verzending aan de Klant. De kosten voor verzending en behandeling, en elke verzekering voor de Hardware tijdens het vervoer naar de Klant, zijn de uitdrukkelijke verantwoordelijkheid van de Klant.
2. **Gebruik van Hardware.** Het gebruik van de Hardware is onderworpen aan de beschikbaarheid en de operationele beperkingen van de vereiste apparatuur en bijbehorende faciliteiten. Hardware die afhankelijk is van cellulaire ontvangst kan mogelijk niet, of gedeeltelijk werken in bepaalde gebieden waar de ontvangst laag is.
3. **Beperkte Garantie.** Het Bedrijf garandeert de Klant dat de Hardware vanaf de datum van aankoop gedurende twaalf (12) maanden vrij zal zijn van materiaal- en fabricagefouten. De enige en uitsluitende aansprakelijkheid van het Bedrijf en het enige en uitsluitende rechtsmiddel van de Klant onder deze beperkte garantie, zal bestaan uit de reparatie en/of vervanging van de Hardware, zoals door het Bedrijf naar eigen goeddunken bepaald. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor alle verzendkosten in verband met retourzendingen of vervangingen onder deze Sectie. Deze beperkte garantie is Klantgebonden. Elke verkoop, verhuur of andere overdracht of gebruik van producten die onder deze garantie vallen aan of door een andere persoon dan de oorspronkelijke gebruiker, heeft tot gevolg dat deze beperkte garantie onmiddellijk vervalt. Voorwaarde voor deze beperkte garantie is dat de Klant: (i) het defect onmiddellijk aan het Bedrijf meldt; en (ii) gehoor geeft aan eventuele instructies of verzoeken van het Bedrijf met betrekking tot de reparatie of vervanging door het Bedrijf van Hardware van het Bedrijf, indien van toepassing. Deze beperkte garantie geldt niet voor:
 - (i) Gebruik van de Hardware buiten of in strijd met de door het Bedrijf verstrekte instructies;
 - (ii) Defecten of schade als gevolg van onjuiste installatie, bediening, testen, onderhoud, afstelling, of van onderhoud, reparatie of wijziging door de Klant of een derde partij;

- (iii) Overmacht, ongeval, nalatig gebruik of verkeerd gebruik, misbruik, cosmetische schade als gevolg van normaal gebruik, of enige andere oorzaak anders dan normaal gebruik;
- (iv) Onjuiste opslag- of gebruiksomgeving, overmatige of onvoldoende verwarming of airconditioning, stroomstoringen, stroompieken, elektrische of elektromechanische spanning, waterschade of andere onregelmatigheden;
- (v) Het gebruik van de Hardware in combinatie met accessoires, aanvullende producten en randapparatuur of ongeautoriseerde software van derden of software drivers;
- (vi) Hardware die fysiek uit elkaar is gehaald of waarvan op ongeoorloofde wijze toegang tot de software is verschaft.

4. **AFWIJZING VAN GARANTIES.** BEHALVE ZOALS UITEENGEZET IN PARAGRAAF 3 HIERBOVEN, GEEFT DE ONDERNEMING GEEN ANDERE GARANTIES MET BETREKKING TOT DE HARDWARE, EN DE ONDERNEMING WIJST HIERBIJ ALLE UITDRUKKELIJKE EN STILZWIJGENDE GARANTIES MET BETREKKING TOT DE HARDWARE AF, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, STILZWIJGENDE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK, COMPATIBILITEIT OF VEILIGHEID. HET BEDRIJF GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT OF HET GEBRUIK VAN DE HARDWARE ONONDERBROKEN OF VRIJ VAN FOUTEN ZAL ZIJN, DAT ALLE DEFECTEN EN FOUTEN IN DE HARDWARE ZULLEN WORDEN GECORRIGEERD, OF DAT DE HARDWARE ZAL VOLDOEN AAN BEPAALDE CRITERIA VOOR PRESTATIES OF KWALITEIT. HET BEDRIJF BIEDT GEEN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE NAUWKEURIGHEID VAN GEGEVENS OF INFORMATIE VERSTREKT DOOR DERDEN. DE HARDWARE IS NIET ONTWORPEN, GEFABRICEERD, GELEVERD OF BEDOELD VOOR ENIG GEBRUIK WAARBIJ FALEN DIRECT ZOU KUNNEN LEIDEN TOT DE DOOD, PERSOONLIJK LETSEL OF ERNSTIGE FYSIEKE OF MILIEUSCHADE. DE KLANT AANVAARDT DE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE SELECTIE ERVAN OM DE BEOOGDE RESULTATEN TE BEREIKEN, EN VOOR DE INSTALLATIE, HET GEBRUIK EN DE DAARUIT VOORTVLOEIENDE RESULTATEN.

V. GLOOKO AB HARDWARE VOORWAARDEN EN CONDITIES

1. **Eigendomsvoorbehoud.** Het Bedrijf behoudt zich het volledige eigendomsrecht op de Hardware voor, niettegenstaande de levering aan en het bezit en gebruik van de Hardware door de Klant in het kader van deze Overeenkomst. Het is de Klant niet toegestaan delen van of de gehele Hardware door te verkopen, te verhuren, te verpachten, te distribueren, te vervoeren of op enige andere wijze ter beschikking te stellen aan derden. De Klant zal op eigen kosten en voor eigen risico hardware retourneren bij beëindiging van de Overeenkomst of een toepasselijk Bestelformulier.
2. **Gebruik van Hardware.** Het gebruik van de Hardware is onderworpen aan de beschikbaarheid en de operationele beperkingen van de vereiste apparatuur en bijbehorende faciliteiten. Hardware die afhankelijk is van cellulaire ontvangst kan mogelijk niet, of gedeeltelijk werken in bepaalde gebieden waar de ontvangst laag is.
3. **Rechtsmiddel in geval van defecte Hardware.** In het geval dat de Hardware defect is, zal de enige en exclusieve aansprakelijkheid van het Bedrijf, en het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klant, bestaan uit de reparatie en/of vervanging van de Hardware, zoals door het Bedrijf naar eigen goeddunken bepaald. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor alle verzendkosten in verband met retourzendingen of vervangingen op grond van deze paragraaf. Dit rechtsmiddel is Klantgebonden. Voorwaarde voor deze verhaalsmogelijkheid is dat de Klant: (i) het onverwijld aan het Bedrijf het defect meldt; en (ii) gehoor geeft aan instructies of verzoeken van het Bedrijf met betrekking tot de reparatie of vervanging door het Bedrijf van Hardware van het Bedrijf, indien van toepassing.
Het recht op verhaal overeenkomstig deze Paragraaf geldt niet voor:
 - (i) Gebruik van de Hardware buiten of in strijd met de door het Bedrijf verstrekte instructies;

- (ii) Defecten of schade als gevolg van onjuiste installatie, bediening, testen, onderhoud, afstelling, of van onderhoud, reparatie of wijziging door de Klant of een derde partij;
- (iii) Overmacht, ongeval, nalatig gebruik of verkeerd gebruik, misbruik, cosmetische schade als gevolg van normaal gebruik, of enige andere oorzaak anders dan normaal gebruik;
- (iv) Onjuiste opslag- of gebruiksomgeving, overmatige of onvoldoende verwarming of airconditioning, stroomstoringen, stroompieken, elektrische of elektromechanische spanning, waterschade of andere onregelmatigheden;
- (v) Het gebruik van de Hardware in combinatie met accessoires, aanvullende producten en randapparatuur of niet-geautoriseerde software van derden of softwaredrivers; of
- (vi) Hardware die fysiek uit elkaar is gehaald of waarvan op ongeoorloofde wijze toegang tot de software is verschaft.

4. AFWIJZING VAN GARANTIES. BEHALVE ZOALS UITEENGEZET IN SECTIE 3 HIERBOVEN, GEEFT HET BEDRIJF GEEN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE HARDWARE, EN HET BEDRIJF WIJST HIERBIJ ALLE UITDRUKKELIJKE EN IMPLICIETE GARANTIES MET BETREKKING TOT DE HARDWARE AF, MET INBEGRIIP VAN MAAR NIET BEPERKT TOT IMPLICIETE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL, NIET-INBREUK, COMPATIBILITEIT OF VEILIGHEID. HET BEDRIJF GARANDEERT NIET DAT DE TOEGANG TOT OF HET GEBRUIK VAN DE HARDWARE ONONDERBROKEN OF VRIJ VAN FOUTEN ZAL ZIJN, DAT ALLE DEFECTEN EN FOUTEN IN DE HARDWARE ZULLEN WORDEN GECORRIGEERD, OF DAT DE HARDWARE ZAL VOLDOEN AAN BEPAALDE CRITERIA VOOR PRESTATIES OF KWALITEIT. HET BEDRIJF BIJDT GEEN GARANTIES MET BETREKKING TOT DE NAUWKEURIGHEID VAN GEGEVENS OF INFORMATIE VERSTREKT DOOR DERDEN. DE HARDWARE IS NIET ONTWERPEN, GEFABRICEERD, GELEVERD OF BEDOELD VOOR ENIG GEBRUIK WAARBIJ FALEN DIRECT ZOU KUNNEN LEIDEN TOT DE DOOD, PERSOONLIJK LETSEL OF ERNSTIGE FYSIEKE OF MILIEUSCHADE. DE KLANT AANVAARDT DE VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE SELECTIE ERVAN OM DE BEOOGDE RESULTATEN TE BEREIKEN, EN VOOR DE INSTALLATIE, HET GEBRUIK EN DE DAARUIT VOORTVLOEIENDE RESULTATEN.

VI. VOORWAARDEN VOOR ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

1. **Ondersteuningsdiensten.** Ter ondersteuning van het gebruik van de door de Klant aangeschafte Software, ontvangt de Klant technische ondersteuning voor productgerelateerde vragen in overeenstemming met het op dat moment geldende beleid van het Bedrijf voor technische ondersteuning. De ondersteuningsinformatie van het Bedrijf is beschikbaar op <https://support.glooko.com/>, zoals van tijd tot tijd naar eigen goeddunken door het Bedrijf kan worden gewijzigd en bijgewerkt. Het wordt aanbevolen dat Geautoriseerde Gebruikers een aangeschafte training voltooien voordat zij de Software gaan gebruiken. Op verzoek van de Klant kan het Bedrijf aanvullende technische ondersteuning bieden tegen de op dat moment geldende uurtarieven van het Bedrijf, onder voorbehoud van de uitvoering van een aanvullend Bestelformulier. Het Bedrijf is niet verantwoordelijk voor algemene ondersteuning met betrekking tot het gebruik door de Klant van software of hardware die wordt geleverd door een andere entiteit dan het Bedrijf of aan haar gelieerde ondernemingen. Dergelijke uitsluitingen omvatten besturingssystemen, PC-hardware, kantoortoepassingen, webbrowsers, EMR-software, Klantspecifieke authenticatiemechanismen, het netwerk van de Klant, of enige andere hardware of software waarover het Bedrijf geen controle heeft.
2. **Beschikbaarheid van Ondersteuning.** Het Bedrijf biedt technische ondersteuning aan Geautoriseerde Gebruikers van de Klant die problemen hebben met hun account via e-mail, telefoon en SMS-bericht (de "**Ondersteuning**" diensten). Veel zelfbedieningshulpmiddelen zijn ook beschikbaar op <https://support.glooko.com>. Het Bedrijf moedigt alle Geautoriseerde Gebruikers van de Klant aan om eerst deze link te bezoeken wanneer zij problemen hebben met het gebruik van de Software.

3. **Ondersteuningsuren.** Ondersteuning is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.00 tot 20.00 uur, ET (Verenigde Staten en Canada) en van 8.00 tot 17.00 uur CET (buiten de Verenigde Staten en Canada). De Ondersteuning is niet beschikbaar tijdens het weekend, tijdens officiële feestdagen in de respectievelijke gebieden, en tijdens alle door het Bedrijf aangegeven feestdagen.
4. **Duur van de Ondersteuning.** Het Bedrijf biedt Ondersteuning voor de duur van de Termijn van de Overeenkomst.
5. **Ondersteuningssysteem.** Het Bedrijf beheert Ondersteuningsverzoeken in zijn ondersteuningsticketsysteem.
6. **Classificatie van Ondersteuningsproblemen, escalatie en responstijden:** Alle Ondersteuningskwesties worden in eerste instantie beschouwd als Prioriteit 3 en worden vervolgens indien nodig geëscaleerd volgens de hieronder vermelde Definities van de Probleemprioriteit. De responstijden van het Bedrijf voor Ondersteuningsproblemen die door de Klant zijn gemeld, worden hieronder samengevat. Wanneer een probleem geëscaleerd wordt, wordt het, afhankelijk van de aard en het karakter van het gemelde probleem, doorgestuurd naar het interne personeel dat het probleem op basis van de aard en het karakter moet aanpakken. Niettegenstaande het voorgaande, indien een incident een potentiële datalek of inbreuk op de verplichtingen van het Bedrijf inzake gegevensbeveiliging inhoudt, worden dergelijke kwesties onmiddellijk naar Prioriteit 0 geëscaleerd.

7. **Classificaties Ondersteuningsprobleem**

Prioriteit 0 - Code Rood

- Volledige uitval van het systeem of uitval van belangrijke systeemcomponenten, waardoor het niet meer mogelijk is gegevens te uploaden, te bekijken of te delen, hetzij op afstand, hetzij in de kliniek.
- Er is een beveiligingsprobleem dat leidt tot de vrijgave (of dreiging van vrijgave) van Persoonlijke Gezondheidsinformatie (PHI) / Persoonlijk Identificeerbare Informatie (PII) van Glooko-gebruikers aan een publiek forum.
- Mobiele applicatie crasht herhaaldelijk voor 20 of meer gebruikers die een melding doen, zodat deze groep gebruikers de applicatie niet kan gebruiken.

Prioriteit 1 - Kritisch

- Ondersteunde gegevens van diabetesapparaten worden van een of meer apparaten onjuist ontvangen, verwerkt, geïnterpreteerd of weergegeven.
- Een probleem met de integriteit of de beschikbaarheid van gegevens heeft gevolgen voor de mogelijkheid om gegevens te bekijken of bij te werken voor veel tot de meeste gebruikers en klanten.
- Er is een kwetsbaarheid in de beveiliging ontdekt; mogelijke of vastgestelde blootstelling van patiëntgegevens.
- API platform is uitgevallen.

Prioriteit 2 - Belangrijk

- Een probleem in verband met de beschikbaarheid van gegevens tast de mogelijkheid aan om een of meer gegevenscategorieën voor een klant te bekijken of te raadplegen.
- Identificatie van een mogelijkheid om uitbuiting van een veiligheidslek te voorkomen.
- Mobiele applicaties lopen herhaaldelijk vast bij minder dan 20 gebruikers die een melding doen, zodat deze groep gebruikers de applicatie niet kan gebruiken.
- Een deel van de mobiele applicatie reageert niet of werkt niet.
- De systeemprestaties zijn aanzienlijk verminderd.

Prioriteit 3 - Minder belangrijk

- Klein, cosmetisch probleem.
- Softwareprobleem dat functies beïnvloedt maar normale werking niet verhindert.
- Vaststelling van een kans om de integriteit of de beveiliging van gegevens te verbeteren die niet onmiddellijk tijdskritisch is.
- Elke andere bug die niet geïnclassificeerd is als Code Rood, Kritiek of Belangrijk.

8. Beoogde responstijden voor problemen

Categorieën dienstverleningsniveaus	Prioriteit 3 (minder belangrijk)	Prioriteit 2 (belangrijk)	Prioriteit 1 (kritisch)	Prioriteit 0 (code rood)
Reactietijd (bevestiging) en prioriteit bevestiging	16 kantooruren	8 kantooruren	6 uur*	6 uur*
Doeloplossing (na bevestiging van prioriteit) voor incidenten in productie	Komt in aanmerking voor de routekaart	Komt in aanmerking voor de volgende grote release	16 kantooruren	8 kantooruren
Reactietijd %	16 kantooruren	95% in 8 kantooruren	80% in 6 kantooruren	80% in 6 kantooruren
Corrigerende en preventieve actie analyse van de onderliggende oorzaak %	N/A	N/A	100%**	100%**
*Tijden van toepassing tenzij het succesvol oplossen van incidenten of probleemonderzoek vertraagt				
**Indien van toepassing geacht op basis van het kwaliteitsmanagementsysteem van het Bedrijf.				

9. Verplichtingen van de Klant

Om te zorgen dat het Bedrijf in staat is de door de Klant gemelde problemen op te lossen binnen de hierboven vermelde responstijden, moet de Klant zelf de hieronder opgesomde acties ondernemen wanneer hij het probleem aan het Bedrijf meldt:

- Valideer en probeer het probleem opnieuw op te lossen voordat het het aan het Bedrijf wordt gerapporteerd;
- Meld het probleem aan het bedrijf binnen 1 dag nadat het zich heeft voorgedaan;
- Verstrek alle aanvullende analyses die door het Bedrijf worden gevraagd en werk redelijkerwijs samen met het Bedrijf om het probleem te identificeren, te evalueren en op te lossen.

10. Uitsluitingen

Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor het niet voldoen aan de bovengenoemde beoogde responstijden voor problemen, voor problemen die het gevolg zijn van: (a) gebruik van de Software door de Klant anders dan toegestaan onder de

Overeenkomst of documentatie; (b) problemen veroorzaakt door de eigen gegevens van de Klant; (c) problemen veroorzaakt door de apparatuur van de Klant of zijn Geautoriseerde Gebruiker; (d) problemen veroorzaakt door handelingen van derden, of diensten en/of systemen die niet door het Bedrijf worden geleverd; of (e) algemene telecommunicatieproblemen of problemen veroorzaakt door andere factoren die redelijkerwijs buiten de controle van het Bedrijf vallen.

VII. UPTIME VAN DE SOFTWARE

1. **Beschikbaarheid.** Het Bedrijf zal de Software continu beschikbaar stellen, gemeten op een 24x7 basis van gemiddeld 99,9% van de tijd (de "**Software Uptime**"), met uitzondering van niet beschikbaarheid veroorzaakt door Uitzonderingen (zoals hieronder gedefinieerd). "Beschikbaar" betekent dat de Software beschikbaar is voor toegang en gebruik door de Klant in overeenstemming met de volledige beoogde functionaliteit ervan volgens de op dat moment geldende documentatie. Voor de berekening van het Beschikbaarheidspercentage worden de volgende hieronder beschreven "Uitzonderingen" op de Software-uptime niet beschouwd als tijd gedurende welke de Software niet beschikbaar is.
2. **Uitzonderingen.** De hieronder genoemde zijn alle toegestane Uitzonderingen op de Software Uptime:
 - (i) "**Noodonderhoudsperiode**": de periode die verstrijkt tijdens onderhoud aan de Software, welk onderhoud vereist is als gevolg van omstandigheden waarover het Bedrijf redelijkerwijs geen controle heeft. Het Bedrijf zal de Klant indien mogelijk ten minste dertig (30) minuten van tevoren op de hoogte stellen van noodonderhoud. Noodonderhoud kan op elk moment plaatsvinden, zoals het Bedrijf naar eigen goeddunken noodzakelijk acht.
 - (ii) "**Geplande Onderhoudsperiode**": de periode die verstrijkt tijdens elk gepland onderhoud dat door het Bedrijf aan de Software wordt uitgevoerd. Het Bedrijf zal de Klant op de hoogte stellen van gepland onderhoud dat de toegang tot de Software zal beïnvloeden. Het Bedrijf zal commercieel redelijke inspanningen leveren om onderhoud te plannen tijdens andere uren dan de normale kantooruren.
 - (iii) "**Toegestane uitvaltijd**" betekent het volgende:
 - Onbruikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud of noodonderhoud (tijdens de Geplande Onderhoudsperiode of Noodonderhoudsperiode);
 - Problemen veroorzaakt door telecommunicatie- en/of internetdiensten;
 - Problemen veroorzaakt door software of hardware die niet door het Bedrijf wordt geleverd of beheerd (zoals de Amazon Web Hosting serveromgeving waar de software van het Bedrijf wordt opgeslagen en waar toegang wordt verkregen tot dergelijke software, of een fabrikant van een apparaat die zijn specificaties wijzigt);
 - Problemen als gevolg van Overmacht, zoals bepaald in de Overeenkomst, en oorlogshandelingen of natuurrampen;
 - Problemen te wijten aan handelingen of nalatigheden van de Klant, zijn agenten, werknemers of opdrachtnemers;
 - Problemen die te wijten zijn aan gebreken in de door de Klant verstrekte gegevens die het Bedrijf niet had kunnen ontdekken door het betrachten van redelijke zorgvuldigheid voorafgaand aan de storing;
 - Problemen die te wijten zijn aan het verzuim van de Klant om wijzigingen in apparatuur of software door te voeren die redelijkerwijs schriftelijk door het Bedrijf zijn aanbevolen als zijnde essentieel voor het behoud van de serviceniveaus na een door de Klant geregisseerde wijziging in de bedrijfsomgeving;
 - Niet beschikbaarheid te wijten aan een door de Klant aangedreven toename van de vraag naar systeemfaciliteiten die het Bedrijf geen redelijke tijd heeft gegeven om hieraan tegemoet te komen;



- Niet beschikbaar als gevolg van overschrijding van het maximum aantal gelijktijdige gebruikers zoals gespecificeerd in de Overeenkomst of het Bestelformulier, naargelang het geval; en
- Problemen als gevolg van de werking volgens een noodherstelplan.